

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini berkaitan dengan kecenderungan pelayanan publik di Indonesia yang mengalami penurunan kualitas. Hal ini tentu mendorong aparatur sipil negara (ASN) untuk terus meningkatkan kinerja demi menekan krisis kepercayaan masyarakat dalam hal pelayanan. Untuk mewujudkan kualitas layanan yang baik, maka kinerja pegawai perlu mendapat perhatian dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kepemimpinan spiritual, dukungan organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja ASN melalui kepuasan kerja dan perilaku kewargaan organisasi (PKO) di 12 Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data menggunakan teknik Structural Equations Models (SEM) dengan Analysis of Moment Structure (AMOS) versi 21. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 223 pegawai dari 503 populasi dengan penentuan sampel menggunakan teknik probability sampling secara proporsional random sampling dengan menggunakan rumus Slovin dengan presisi 5%, namun kuesioner yang dapat di analisis hanya sebanyak 209 dan sisanya rusak/tidak dapat dianalisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) persepsi kepemimpinan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, perilaku kewargaan organisasi, dan kinerja pegawai, (2) dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, tetapi berpengaruh tidak signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, (3) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi dan kinerja pegawai, (4) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, tetapi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, (5) perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Persepsi Kepemimpinan Spiritual, Dukungan Organisasi, Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, PKO, dan Kinerja ASN.